



سياسة صرف المساعدات

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في مركز الثمامية

ترخيص رقم (3562) بتاريخ 2020/12/20



مقدمة:

الغرض من هذه السياسة التعريف بالمعايير والإرشادات الخاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها.

النطاق:

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات.

تعريف المصطلحات

الجمعية: جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز الثمامية .

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز الثمامية وفق أنظمتها ولوائحها ما يقرره مجلس إدارتها.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيدين بأنظمة ولوائح الجمعية

الخدمات: هي مجموعة من المشاريع والبرامج والأنشطة التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

١- ان يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.

حقوق المستفيدين

١- الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.

٢- الحصول على الخدمات وسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.

٣- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

٤- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.



واجبات المستفيدين

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المناسب لاكتمال إجراءات تقديم الخدمة.
- ٣- المشاركة في مشاريع وبرامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- ٥- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ٦- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

- ١- للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها.
- ٢- على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- ٣- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:
 - المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم الملف) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
 - تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع.
 - تحديد الضرر.
 - أسباب التظلم.
 - إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.
- ٤- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية (www.d-thmamiyah.sa) أو تسليمها يدوياً بمقر الجمعية.



الخدمات المقدمة للمستفيدين

م	البيان
١	المحاضرات
٢	الكلمات والدروس
٣	دورات علمية
٤	إفطار صائم
٥	رحلات عمرة
٦	توزيع كسوة الشتاء
٧	مسابقات دينية

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات في اجتماع مجلس الإدارة (الأول) بتاريخ ١٤٤٤/٦/١١ هـ
الموافق ٢٠٢٣/١/٤ م.

رئيس مجلس الإدارة

سالم بن عيسى عايش الحربي

